



## **REPARACIONES DE CASA: PROTEGIENDO A LOS CONSUMIDORES DE SUS DERECHOS**

Cada año, mi oficina recibe más de 22,000 quejas de consumidores, y las quejas de reparaciones de casa siempre son las primeras. Aquí están algunas situaciones en las cuales algunos consumidores suelen encontrarse, con algunas explicaciones de las leyes de Illinois y como los consumidores pueden evitar costosas reparaciones de casa.

*P: La última vez que tuve reparaciones hechas en casa, el proyecto sólo tenía que haber durado dos semanas y no se terminó sino dos meses después. Quisiera volver a hacer algunos trabajos más en casa este otoño. ¿Qué pudiera hacer para no ser víctima de algún fraude y asegurarme que el trabajo se haga a tiempo?*

R: Primeramente, tenga cuidado de contratistas que le piden que pague todo el dinero antes de comenzar el trabajo. Un buen contratista se pondrá de acuerdo en que halla un programa de pagos enlazado con etapas del trabajo: Cuando él complete una etapa, se le paga. Segundamente, pida estimados a varios contratistas. Pida mínimo tres estimados por escrito, y no se deje llevar por el estimado más bajo. Revise con mi oficina y con la Oficina de Mejores Negocios (Better Business Bureau) para ver si algún otro amo de casa ha puesto alguna queja en contra del contratista que está considerando. Pídale al contratista perspectivo el nombre y número de tres clientes anteriores. Llame a estas referencias y pregunte que si están conformes con el trabajo del contratista y pregunte que si será posible ir a la casa del propietario a ver los resultados. Finalmente, si usted piensa que fue estafado, ponga una queja con nuestra oficina. También tiene la opción de llamar a un abogado privado para recuperar los daños a través del sistema legal.

*P: Un individuo vino a la casa de mi mamá que es persona de la tercera edad y le ofreció que le pondría un techo nuevo y la instalación de nuevas ventanas. El precio era razonable así que mi mamá firmó el contrato. Al día siguiente, llegó con equipo de baja calidad y con un ayudante que aparecía estar tomado. Mi mamá insistió que no quería que le hicieran el trabajo, pero el contratista le dijo que era demasiado tarde para arrepentirse. ¿Mi mamá puede retirarse del contrato legalmente?*

R: Sí. En Illinois, usted tiene tres días hábiles de trabajo para cancelar algún contrato si la venta se hizo y se firmó en su casa. El contratista no puede robarlo de este derecho al comenzar el trabajo inmediatamente, venderle el contrato a otro proveedor de servicios o usar alguna otra táctica. En el futuro, su mamá no debería de contratar a alguien que viene a su casa sin avisar de antemano – y si alguna vez se encuentra en una situación que la hace sentir incómoda, no deberá tener miedo ni se sienta avergonzada de llamar a la policía.

*P: Quisiera agregar un cuarto a mi casa. Un contratista local – amigo de un amigo – se ofreció en hacer el trabajo a un precio muy bajo. Le he pedido que ponga el presupuesto por escrito, pero me lo ha negado, diciendo que cuente con su palabra. ¿Que hago?*

R: Obtenga un contrato firmado de él o de un nuevo contratista. La ley en Illinois requiere un contrato por escrito para cualquier tipo de remodelación que cueste más de \$1,000. El contrato debe incluir el costo total del trabajo, incluyendo materiales, y debe indicar el nombre y la dirección del contratista. Usted también debe asegurarse que el contrato indique las cosas que son importantes para usted, así como las fechas de pago, una descripción del trabajo, el día de comienzo y el día aproximado que se acabará el trabajo.

Para más información, por favor visite a mi página de Internet al [www.IllinoisAttorneyGeneral.com](http://www.IllinoisAttorneyGeneral.com) o llame a las Líneas Directas del Consumidor:

Chicago  
1-800-386-5438

Springfield  
1-800-243-0618

Carbondale  
1-800-243-0607

### **Lista de Verificación del Consumidor Inteligente Para Reparaciones de Casa**

Cuando haga reparaciones o remodelaciones a su casa, es muy importante saber los derechos del consumidor y haga su tarea para tratar de proteger su inversión más valiosa – su casa.

- Cuando este escogiendo un contratista, pida recomendaciones y referencias de sus familiares, amistades y otras personas quienes han obtenido trabajo parecido del contratista.
- Pida que le den por escrito los estimados de varios contratistas que han venido a su casa para evaluar el trabajo que se hará. Cerciórese que los estimados estén basados en el mismo trabajo para poder hacer comparaciones significativas.
- Cerciórese que el contratista tenga la licencia, que esté registrado y que tenga el seguro apropiado.
- Insista en obtener un contrato completo por escrito.
- Sepa que tiene tres días hábiles para cancelar cualquier contrato si la venta se hizo y se firmó en su casa. El contratista NO puede quitarle este derecho.
- No deje que alguien lo presione en firmar algo que usted no quiere firmar. Si el vendedor lo hace sentir incomodo en su casa, llame a la policía.

*Para más información, por favor visite*  
[www.IllinoisAttorneyGeneral.com](http://www.IllinoisAttorneyGeneral.com)

Chicago  
1-800-386-5438  
TTY: 1-800-964-3013

Springfield  
1-800-243-0618  
TTY: 1-877-844-5461

Carbondale  
1-800-243-0607  
TTY: 1-877-675-9339